

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN LETTRES (COMMUNICATION SOCIALE)

PAR
FANNY LANDRY

ÉTAT DE LA SITUATION EN MATIÈRE DE COMMUNICATION
DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION POLICIÈRE

DÉCEMBRE 2011

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

Sommaire

Au moment où ils franchissent enfin les portes de l'École nationale de police du Québec (ENPQ) pour se diriger dans les différents services de police de la province, les nouveaux policiers doivent avoir dans leurs bagages une formation adéquate pour la réalité du « terrain ». Bien que le programme collégial offre des cours d'introduction à la communication, de sociologie, de gestion de stress, d'éthique, etc., la majorité des cours présente les aspects techniques de la profession : droit, réglementation, capacités affaiblies, contrôle routier, techniques de défense, etc. En somme, la formation policière en général met l'accent sur le savoir-faire (Marion, 1998). Évidemment, la maîtrise de ces aspects de la formation est essentielle au policier-patrouilleur. Il semble donc justifié que l'on insiste autant sur l'apprentissage de ceux-ci. Par contre, la connaissance de ces notions ne suffit pas à être un bon policier (Collier, 2001). La communication fait partie intégrante du métier, et ce, à tous les niveaux de la pratique policière. La maîtrise des concepts de base de la communication semble donc être primordiale pour l'ensemble des futurs policiers au même titre que le maniement des armes à feu ou le droit criminel. L'objectif de ce mémoire est d'élaborer un modèle de la communication policière, de le valider pour ensuite proposer des recommandations sur l'enseignement de la communication en techniques policières. Nous pouvons confirmer qu'un point de vue qualitatif le modèle construit offre, selon les experts interviewés, un portrait de la communication policière correspondant à la réalité du policier-patrouilleur. Ce modèle nous a aussi permis de sonder des recrues policières possédant 2 ans et moins d'expérience et des aspirants policiers en formation à l'École nationale de police du

Québec concernant leur satisfaction face à leur formation collégiale en terme de communication. Les analyses ont permis d'identifier les points forts et les points faibles de la formation selon ces deux groupes de policiers. Trois grandes tendances sont ressorties suite à nos analyses : 1) la formation collégiale met principalement l'emphase sur l'enseignement de notions techniques de la communication policière, telles que, l'analyse du non verbal, l'utilisation du nous en situation d'interaction ainsi que le travail d'équipe, 2) nous constatons que les relations avec les médias semblent quasi absentes de la formation en techniques policières et 3) nous remarquons que la moyenne de la majorité des indicateurs se situe autour du point milieu de notre échelle. La collecte de données et l'analyse nous a donc permis de proposer certaines recommandations : 1) il est essentiel de faire la promotion d'une bonne qualité de français parlé et écrit lors de la formation collégiale afin de diminuer les lacunes identifiées par les sergents et lieutenants. L'informatisation de la rédaction pourrait être une solution à ce problème; 2) un effort tout particulier devrait être fait à l'application pratique des notions enseignées dans les cours de communication, que ce soit par support visuel ou par mise en situation; 3) les relations avec les médias devraient être ajoutées au plan de cours. Il est important que les policiers aient une certaine base au niveau du protocole entourant les relations médias, mais aussi concernant les médias sociaux et l'image de la police dans l'espace public. Finalement, nous recommandons une approche par compétences qui permettrait une uniformité de la formation autant entre les étudiants que les collègues et faciliterait les relations avec l'ENPQ et le Ministère de l'Éducation.

Table des matières

Remerciements.....	5
Chapitre 1 : Introduction générale.....	6
Concepts et problématique.....	7
Le milieu policier au Québec : Organisation et formation.....	9
La communication policière : Définition et théories.....	14
Problématique.....	22
Chapitre 2 : Méthodologie	25
Participants.....	26
Procédure.....	26
Chapitre 3 : Résultats et discussion.....	31
Conclusion.....	49
Références.....	52
Annexe A.....	59
Un portrait quantitatif des indicateurs du modèle de la communication	
Annexe B	62
Questionnaires utilisés pour la collecte des données	

Remerciements

En préambule à ce mémoire, je tiens d'abord et avant tout à remercier mon directeur, M. Stéphane Perreault, pour son implication tout au long de ce périple intellectuel. Je le remercie de m'avoir accompagné sur ce terrain trop peu exploité et étudié de la communication policière. Merci pour son écoute, sa compréhension et son support sans quoi ce mémoire ne serait pas ce qu'il est aujourd'hui.

Mes remerciements s'adressent également à Monsieur Yvon Laplante et Madame Mireille Lalancette pour leur sens critique et leurs commentaires qui ont permis de pousser encore plus loin ma réflexion et mon engagement.

Un merci tout particulier à la Sûreté du Québec, le Service de sécurité publique de Trois-Rivières, le Service de police de la Ville de Laval et l'École nationale de police du Québec pour leur excellente collaboration. Je me dois de souligner la participation de sept policiers qui ont formé notre comité d'expert : de la Sûreté du Québec les sergents Jean Ferland, Pascal Roy, Eric Caron, François Beaulieu, de la Sécurité publique de Trois-Rivières les lieutenants Stéphanie Marion et Stéphane Delisle et finalement, du Service de police de la ville de Laval, le lieutenant Yanick Tétreault.

Merci à ma famille qui, tous autant que vous êtes, à votre façon m'avez fourni la motivation et la fierté de me lancer dans cette aventure intellectuelle.

Finalement, mille fois merci à l'agent Simon Bayette de la Sûreté du Québec, qui en plus d'être mon conjoint, a été une personne ressource extraordinaire tout au long de ce défi académique. Merci de m'avoir transmis un peu de ta passion policière et d'avoir inspiré grandement cette recherche.

Chapitre 1 : Introduction générale

Respect, intégrité, discipline, engagement et sens des responsabilités.

C'est ce que crient à l'unisson, en ce 26 mars 2010, les 72 aspirants policiers de la 102^e cohorte de l'École nationale de police du Québec qui s'appêtent à recevoir leur diplôme et, par le fait même, le droit d'exercer en tant que policier. Nous comprenons l'ampleur et la difficulté du chemin qu'ils ont parcouru par la fierté dans leur regard et l'émotion dans leur voix. Au moment où ils franchissent enfin les portes de l'École nationale de police du Québec pour se diriger dans les différents services de police de la province, ces nouveaux policiers doivent avoir dans leurs bagages une formation adéquate pour la réalité du « terrain ». Une formation qui leur a offert les outils nécessaires pour nous protéger et, bien sûr, pour se protéger tout en faisant respecter la loi. Est-ce le cas? Les policiers et policières du Québec considèrent-ils avoir reçu une formation qui répond au besoin du terrain, et ce, à tous les niveaux?

La recherche québécoise portant sur le programme collégial en techniques policières est une activité très rare, seules quelques études ont été menées sur ce sujet dans les dernières années (Richard & Pacaud, 2008). Les chercheurs qui se sont intéressés à ce domaine de recherche au Québec ont centré leur attention sur la formation offerte à l'École nationale de police du Québec (ENPQ) et non pas sur la formation collégiale. En ce sens, les recrues policières notent un écart entre certains éléments de leur formation et la réalité sur le terrain (Gauthier, 2008). De plus, la majorité des recrues se dit satisfaite de la formation offerte à l'ENPQ, mais remet en question certains aspects de celle offerte dans les différents collèges québécois (Alain,

2004). Bien que le programme collégial offre des cours d'introduction à la communication, de sociologie, de gestion de stress, d'éthique, etc., la majorité des cours présentent les aspects techniques de la profession : droit, réglementation, capacités affaiblies, contrôle routier, techniques de défense, etc. En somme, la formation policière en générale met l'accent sur le savoir-faire (Marion, 1998).

Évidemment, la maîtrise de ces aspects de la formation est essentielle au policier-patrouilleur. Il semble donc justifié que l'on insiste autant sur l'apprentissage de ceux-ci. Par contre, la connaissance de ces notions ne suffit pas à être un bon policier (Collier, 2001). La communication fait partie intégrante du métier, et ce, à tous les niveaux de la pratique policière. Que ce soit par la communication au sein de son organisation ou avec son supérieur, des relations avec la clientèle et les partenaires ou encore la gestion de situation de crise et sa présence à la Cour, le policier se doit d'être un bon communicateur. La communication apparaît donc omniprésente dans le travail du policier et semble essentielle pour bien effectuer les tâches reliées à la fonction de policier-patrouilleur.

Dans ce mémoire, nous souhaitons définir ce qu'est la communication policière pour enfin identifier les éléments de la communication qui devraient être enseignés aux futurs policiers afin qu'ils soient bien préparés à la réalité du travail de terrain. Plus précisément, ce mémoire se veut être une étude mixte, c'est-à-dire, qualitative et quantitative, qui rejoint les caractéristiques de la recherche-action dans le sens où elle est appliquée et sert à réduire l'écart entre la science et la pratique (Liu, 1997). Le principal

objectif de ce mémoire est donc d'élaborer un modèle de la communication policière grâce à une revue de la littérature sur le sujet. À titre de précision, celle-ci a permis de cerner le concept de communication policière, auquel nous avons arrimé les tâches du policier-patrouilleur identifiées dans le Rapport d'analyse de la situation de travail proposé par le Ministère de l'Éducation en 2002 (Doré et al., 2002). En somme, la pertinence de cette démarche est scientifique, par l'absence de recherche à ce sujet et sociale, pour la remise en question de certains éléments de la formation policière par les corps de police québécois.

Concepts et problématique

Afin de bien comprendre l'ensemble de cette recherche, il est pertinent de dresser un portrait de la structure organisationnelle de la police au Québec, ainsi qu'un bref coup d'œil sur la formation associée à ce métier.

Le milieu policier au Québec : Organisation et formation

Rôle du Ministère de la Sécurité publique du Québec

La mission de ce Ministère est « d'assurer, de concert avec nos partenaires, la sécurité publique au Québec » (Site web, Ministère de la Sécurité publique du Québec). Sa structure se divise en cinq Directions différentes soit : 1) Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendies, 2) Direction générale des affaires policières, 3) Direction générale des services correctionnels, 4) Direction générale de la Sûreté du

Québec et finalement, 5) Direction générale des services et de la gestion. Aux fins de ce mémoire, nous nous intéresserons aux deux directions qui permettent la compréhension de nos recherches.

Tout d'abord, la Direction générale des affaires policières a pour mandat principal de conseiller le ministre sur l'organisation policière, la prévention de la criminalité, la lutte contre le crime organisé, le terrorisme ainsi que sur la sécurité publique, la sécurité privée et la sécurité de l'état. Plus précisément, en ce qui nous concerne, cette direction veille au respect des lois relatives au milieu policier, elle conçoit les modifications législatives et réglementaires qui concernent les organisations policières, coordonne la consolidation des niveaux de services et assure le respect et l'application de la Loi sur la police. Bref, cette direction permet de faire l'arrimage entre le Ministère de la Sécurité publique du Québec et les partenaires, dans ce cas précis, les corps de police et l'École nationale de police du Québec.

La Direction générale de la Sûreté du Québec (SQ), quant à elle, régit le corps de police provinciale du Québec. Le mandat de la SQ et de tous autres corps de police provinciaux est défini par la Loi sur la police. Ce qui différencie la SQ des autres organisations policières réside tout d'abord dans le fait qu'elle a juridiction sur l'ensemble du territoire québécois, vu son statut de police provinciale, et sur son niveau de service. Elle est le seul corps de police à offrir les services de niveau 6, ce qui signifie qu'elle fournit des services de niveau supérieur que les corps de police municipale. Par exemple, elle est la seule à être autorisée à faire de la surveillance nautique, de la gestion

d'évènements terroristes, des interventions hélicoptées, de l'intervention lors de prise d'otage(s) ou encore, de la protection de personnalités internationales.

Organisations policières

Au Québec, nous retrouvons quatre types d'organisations différentes;

- 1) La Sûreté du Québec (SQ), police provinciale québécoise qui assume un rôle complémentaire aux corps de police municipaux et qui assume aussi le rôle de sûreté municipale dans plusieurs régions.
- 2) Les corps de police municipaux (CPM), relevant des autorités municipales, mais dont l'organisation et les effectifs sont autorisés par le Ministère de la Sécurité publique.
- 3) Les corps de police autochtones, qui ont juridiction dans les réserves autochtones et sont généralement constitués sur la base d'une entente tripartite entre le Conseil de bande, le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. Sur les 54 communautés autochtones du Québec, 51 sont visées par cette entente.
- 4) La Gendarmerie Royale du Canada (GRC), police nationale qui relève de la Sécurité publique du Canada. Celle-ci ne dessert aucune municipalité au Québec et en Ontario. Au Québec, nous la retrouvons entre autres dans les aéroports et à la protection de personnalités de marque.

Dans la province de Québec, l'ensemble des municipalités est desservi par un corps de police municipale ou par la Sûreté du Québec. Nous nous concentrerons donc

sur ces deux types de corps de police. À titre de rappel, les responsabilités de chacun sont définies par la Loi sur la police. Selon le nombre d'habitants les corps de police doivent être en mesure de fournir le niveau de service approprié, niveau 1 pour moins de 100 000 habitants à niveau 5 pour 1 000 000 d'habitants et plus, et le niveau 6, qui est strictement attribué à la Sûreté du Québec. Les communautés de moins de 50 000 habitants sont desservies par la SQ, à l'exception de celles qui ont choisi de maintenir leur corps de police municipale. Chaque niveau doit être en mesure d'assumer certains services. Par exemple, un niveau 1 peut contrôler une foule pacifique et les niveaux 5 et 6 contrôleront des foules avec risque élevé d'agitation, de débordements ou d'émeute. Dans le cas où une situation particulière survenait, par exemple, dans un corps de police de niveau 2 et que cette situation nécessite une intervention qui dépasse le service offert par ce niveau, un corps de police de niveau de service supérieur prendra le relais. Souvent, dans de tels cas, la Sûreté du Québec assurera la prise en charge de l'évènement.

En somme, la SQ dessert en exclusivité 1 038 villes, municipalités et territoires répartis dans 86 MRC ou territoires équivalents à une MRC. Cent trois municipalités sont desservies par des corps de police municipaux, incluant les régions métropolitaines de Montréal et de Québec. En 2008, le Ministère de la Sécurité publique du Québec chiffrait à 44,1% la population desservie par les corps de police municipaux, 31,5% par la Sûreté du Québec et 24,4 % par le Service de police de la ville de Montréal (SPVM) (Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2008).

La formation policière au Québec

Il y a deux façons de devenir policier au Québec, la première et la plus populaire, est de suivre le programme collégial de trois ans en Techniques policières dans l'un des 12 collèges qui offrent la formation. Une fois ces trois ans de formation complétée, les diplômés doivent obligatoirement faire un stage de 15 semaines à l'École nationale de police du Québec, localisée à Nicolet. Nous évaluons à 1000 étudiants qui terminent leur formation collégiale par année et seul, 648 d'entre eux, répartis en neuf cohortes de 72 aspirants qui se succèdent tout au long de l'année, auront la chance d'être admis à l'ENPQ (Site internet de l'ENPQ). Trois cohortes à des stades différents de leur formation sont présentes en même temps dans l'ENPQ. Une fois les 648 places attribuées, certains verront leur admission refusée et seront invités à tenter leur chance l'année suivante.

La deuxième façon de devenir policier au Québec regroupe les candidats que l'on appelle les conventionnels; c'est-à-dire des individus qui ont reçu une promesse d'embauche d'un corps de police, souvent dans le but de combler un besoin particulier. Ces candidats ont généralement une autre formation dans un domaine particulier qui intéresse les organisations policières, par exemple l'administration, la criminologie ou encore les communications. Ces candidats devront compléter leur Attestation d'études collégiales en Techniques policières, programme intensif d'une durée de 900 heures. Ensuite, ils seront invités, tout comme les candidats provenant du collégial, à un stage de 15 semaines à l'ENPQ.

Une fois leur droit d'exercer leur métier acquis, les policiers et policières devront constamment s'actualiser et se perfectionner. C'est pourquoi, en plus du Baccalauréat en sécurité publique offert de concert avec plusieurs universités, l'ENPQ leur offre diverses options de perfectionnement professionnel, tant dans le domaine de la patrouille-gendarmerie, de l'enquête ou de la gestion policière.

La communication policière : Définition et théories

Rares sont les modèles qui traitent de la communication policière ce qui fait en sorte que trouver une définition claire et précise de ce qu'est la communication policière est plutôt difficile. Il est important de bien comprendre que certains auteurs parlent de la communication policière sous des rubriques différentes. Par exemple, ils aborderont des thèmes tels que le judo verbal (Chappell, 2008), la communication et les communautés culturelles (Cornett-Devito & McGlone, 2000) ou encore, la communication et les nouvelles technologies de l'information (Flanagin, 2002).

Jablin (1983) propose un modèle de communication dans les organisations ayant une grande hiérarchie. Il identifie cinq caractéristiques qui influencent la structure communicationnelle; 1) le niveau de contrôle, 2) le nombre de niveaux de hiérarchie, 3) la taille de l'organisation, 4) le nombre de services/unités et 5) le type d'administration. D'autres chercheurs se sont penchés spécifiquement sur ces organisations hiérarchiques, telles que la police et l'armée (Daft & Lengel, 1984). Ils ont identifié les différentes techniques de communication (conférence, rencontre, appel téléphonique, etc.) priorisées dans des organisations ayant différents niveaux de hiérarchie. Bien que ces

recherches soient intéressantes, elles se limitent à la communication interne des organisations policières, et par conséquent, excluent la communication externe.

À notre connaissance, le seul modèle théorique qui s'attarde à la définition de la communication policière est celui de Womack & Finley (1986) qui proposent un modèle des fonctions de la communication appliquée au milieu policier, fonctions qui ont été validées auprès de diverses organisations policières américaines.

Comme il est possible de le remarquer à la figure 1, Womack & Finley (1986) associent à la communication policière deux grandes fonctions soit celles de communication primaire et secondaire. Ils qualifient de fonctions primaires, celles qui sont fondamentales, c'est-à-dire, qui nous permettent « d'être », c'est-à-dire, celles que l'on utilise pour maintenir notre position et notre rôle dans la société. La fonction première de la communication est le contrôle social ou le contrôle de l'autre, relation que Goffman qualifie d'asymétrie hiérarchique dû au statut des acteurs, dans ce cas-ci le policier en situation de pouvoir sur le citoyen (Goffman, 1973). Par exemple, dans le milieu policier, la communication sert à contrôler autrui dans diverses situations; donner des indications à des citoyens, recevoir des ordres de son supérieur, échanger sur les ondes, donner une contravention ou le simple fait de porter un uniforme. On retrouve aussi dans les fonctions primaires le transfert d'information qualifié. Cette fonction est l'une des plus simples, c'est-à-dire, communiquer pour que l'information passe de l'émetteur au récepteur dans le seul et unique but de donner cette information précise, sans objectif autre que le partage. Finalement, on retrouve la résolution de problèmes

dans les fonctions premières, qui implique une relation symétrique, c'est-à-dire, une relation égalitaire entre les parties (Goffman, 1973).

Les fonctions de la communication

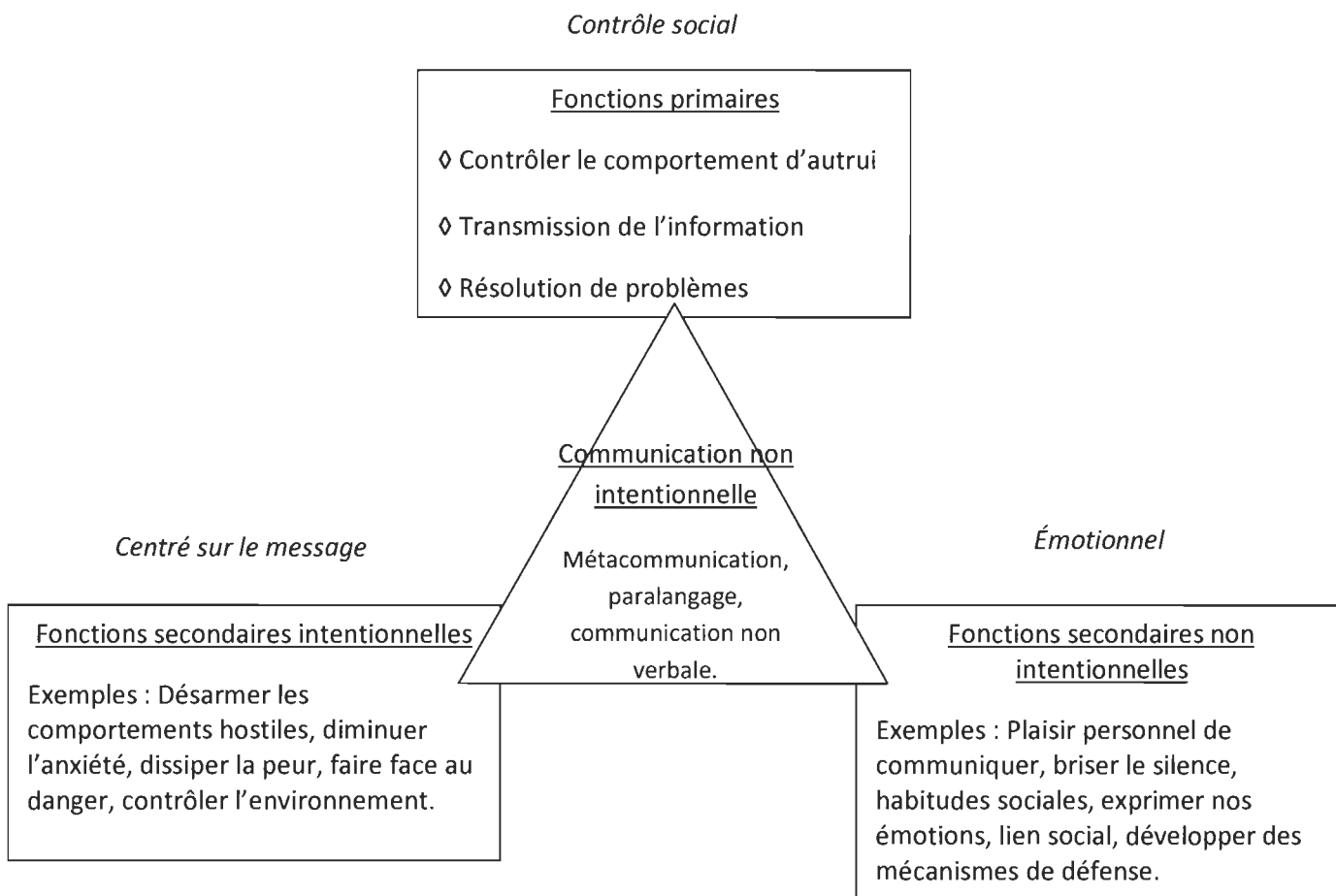


Figure 1 : Les fonctions de la communication policière (traduit de Womack et Finley, 1986)

En bref, on remarque que, généralement les relations à l'intérieur du groupe sont symétriques (entre les policiers), exception faite des relations hiérarchiques (sergent – policier), tandis que les relations entre le policier et les groupes extérieurs à

l'organisation sont asymétriques, principalement dû au statut du policier qui le place en situation d'autorité ou de pouvoir.

Les fonctions secondaires quant à elles sont divisées en trois sous-catégories. En premier lieu, Womack & Finley (1986) identifient les fonctions secondaires intentionnelles qui sont axées sur le message. «L'objectif de la communication est de fournir un message particulier pour une tâche précise (Traduction libre. Womack & Finley, 1986, p. 39) ». La communication a donc un but très précis. À titre d'exemples, on retrouve : désarmer les comportements hostiles, diminuer l'anxiété, dissiper la peur, faire face au danger et contrôler l'environnement. Ensuite, la deuxième sous-catégorie de fonctions secondaires regroupe les fonctions non intentionnelles. La communication devient alors une émotion ou un comportement égoïcentrique. « [...] le communicateur devient personnellement et égoïstement impliqué » (Traduction libre. Womack & Finley, 1986, p.41). Par exemple, relativement au travail policier on retrouve le plaisir personnel de communiquer, le développement de mécanismes de défense ou encore l'expression de nos émotions. Puis, la communication non intentionnelle représente la troisième sous-catégorie, c'est-à-dire, la communication non verbale. On la qualifie de non intentionnelle puisque dans la majorité des cas ni l'émetteur ni le récepteur ne l'utilisent consciemment.

En somme, le modèle de Womack & Finley (1986) nous offre une vision de la communication policière d'un point de vue fonctionnel. Bien que ces chercheurs proposent une perspective intéressante et pertinente pour construire notre modèle de la

communication policière, il semble que celui-ci n'est pas adéquat pour modéliser la communication policière, et ce, pour deux raisons. Une première lacune de ce modèle est que l'on dissocie le contexte de la fonction. Tous les contextes ne s'associent pas forcément à une fonction. Les auteurs ne semblent pas avoir considéré cet aspect. On prend pour acquis, ici, que peu importe le contexte de la communication, la fonction s'appliquera, par exemple, la transmission de l'information peut se faire de façon différente à l'interne (souvent sous forme de rencontre) qu'à l'externe (rapport écrit). De plus, certaines fonctions du modèle de Womack & Finley (1986) semblent mieux s'appliquer à certains contextes (par ex. : la situation d'urgence nécessite fortement de contrôler autrui étant donné l'expertise du corps policier). Ensuite, Womack & Finley (1986) en s'attardant aux fonctions de la communication, ne traitent pas les façons de faire. À titre de rappel, l'enseignement collégial se centre sur le savoir-faire. En adoptant une telle vision (fonctionnelle), il nous semble que ce modèle s'arrime difficilement à la pratique professionnelle.

Bien qu'intéressant, le modèle de Womack & Finley (1986) semble donc offrir qu'une vision partielle de la communication policière. Au sens où nous l'entendons, la communication policière comprend l'ensemble des concepts ou éléments de la communication qui sont utilisés dans la pratique du métier policier. Aussi, la définition de la communication se traduit, généralement, par le contexte (à l'interne ou à l'externe, Morel, 2002;) ainsi que par les moyens de communiquer (Whalen & Ricca, 2007). À la lumière cette situation, nous avons donc identifié deux catégories de la communication utilisées par le policier-patrouilleur; 1) le type relationnel, que nous divisons en deux

sous catégories soit interne et externe. Cette rubrique regroupe entre autres l'ensemble des interventions avec les autres policiers, le citoyen, les victimes, les suspects ou encore les organismes partenaires (Centre d'aide aux victimes d'acte criminel, Direction de la protection de la jeunesse, services ambulanciers, pompiers, etc.); 2) le type technique qui regroupe les indicateurs qui réfèrent à des tâches qui impliquent des techniques particulières telles que, la rédaction des différents rapports ou de la prise de note (preuve de voir-dire).

Compte tenu de l'analyse effectuée du modèle de Womack & Finley (1986), nous avons donc décidé de dégager un modèle de la communication policière qui se base sur les tâches effectuées concrètement par le policier-patrouilleur tout en tenant compte du contexte dans lequel celles-ci s'effectuent. Afin de réaliser ce travail, nous avons utilisé le tableau des tâches du policier-patrouilleur identifiées dans le Rapport d'analyse de la situation de travail proposé par le Ministère de l'Éducation en 2002 (Doré et al., 2002). Ce document nous semblait pertinent puisque ces tâches, qui ont été comptabilisées et organisées par un comité d'experts, qualifient le rôle du policier-patrouilleur. De plus, il semble possible de réorganiser celles-ci afin de décrire et d'évaluer le savoir-faire communicationnel d'un policier-patrouilleur, et ce, dans des contextes différents.

Les tâches du policier-patrouilleur

Le programme de techniques policières a pour but de former des policiers-patrouilleurs, et c'est pour cette raison que nous nous attardons aux tâches reliées à ce

métier. Le Ministère de l'Éducation a publié en 2002 un rapport d'analyse de la situation de travail des policiers-patrouilleur (Doré et al., 2002). Ce rapport présente entre autres un tableau regroupant neuf tâches et opérations relatives au policier-patrouilleur détaillées par 91 sous-tâches :

TÂCHE 1 : Effectuer des activités liées à la planification du travail;

TÂCHE 2 : Répondre aux appels liés à la circulation routière;

TÂCHE 3 : Répondre aux appels liés à la criminalité (ex. : vols, méfaits, etc.);

TÂCHE 4 : Répondre aux autres appels nécessitant une intervention immédiate (ex. : conflits entre voisins, demande d'aide, etc.);

TÂCHE 5 : Participer à des opérations planifiées ou dirigées;

TÂCHE 6 : Faire du contrôle routier;

TÂCHE 7 : Effectuer des opérations de contrôle et de surveillance de la criminalité;

TÂCHE 8 : Effectuer des interventions préventives dans la communauté;

TÂCHE 9 : Réaliser des activités à caractère judiciaire.

Chacune de ces neuf tâches est détaillée par des sous-tâches ce qui nous offre un portrait complet et détaillé du travail du policier-patrouilleur. Prenons par exemple la tâche 1 pour illustrer le travail que nous avons fait avec chacune des neuf tâches.

TÂCHE 1 : Effectuer des activités liées à la planification du travail.

- 1.1 Participer aux rassemblements et aux séances de débriefage;
- 1.2 Lire les directives et les communiqués;
- 1.3 Faire circuler l'information;
- 1.4 Planifier son travail à court et à moyen terme;
- 1.5 Vérifier son véhicule;
- 1.6 Vérifier son équipement;
- 1.7 Rencontrer ses supérieurs;
- 1.8 Informer son remplaçant;
- 1.9 Participer à des séances de formation et de mise à jour des connaissances;
- 1.10 Faire l'analyse des endroits cibles et des ressources de son secteur.

La tâche 1, qui est « Effectuer des activités liées à la planification du travail », a été catégorisée sous la catégorie de communication de type relationnel - interne.

En somme, ces neuf tâches et sous-tâches associées à celles-ci que le policier-patrouilleur effectue régulièrement ont donc servi d'indicateurs pour la confection de notre modèle que nous présenterons un peu plus loin. Elles ont donc été classées selon le type de communication auquel elles réfèrent.

Problématique

D'un point de vue général, la formation policière a été beaucoup étudiée aux États-Unis (Chappell, 2008, Cheurprakobkit, 2002, Krimmel, 1996, Marion, 1998). Ces recherches mettent d'avantage l'accent sur les formations dites appliquées, c'est-à-dire, le maniement des armes à feu, le combat, la prise de notes ou encore la gestion de crise. Ces chercheurs abordent très peu l'aspect communication de la formation et justifient l'absence de recherche sur la communication par le fait que la formation est adéquate. Ils vont tout même élaborer autour du thème des clientèles culturelles et ethniques, qui représentent un enjeu majeur dans la pratique du métier policier que ce soit au Canada ou aux États-Unis (Blakemore, Barlow & Padgett, 1995).

L'ensemble de ces études, quoi qu'intéressantes, ne représentent pas un élément prioritaire dans la construction de notre modèle de la communication policière puisque la formation américaine est très différente de la formation québécoise. Leur formation est différente d'un État à l'autre et de courte durée, elle pourrait être comparée aux différents programmes d'étude professionnelle (DEP) offerts ici. Tandis qu'au Québec, les futurs policiers doivent faire une formation technique de trois ans et doivent obligatoirement suivre la formation de 15 semaines offerte à l'ENPQ, ce qui permet une uniformité dans la formation des policiers québécois.

Au Québec, les chercheurs qui s'intéressent à la formation policière sont peu nombreux (Richard & Pacaud, 2008) et ceux qu'ils le font (rappelons-le), s'intéressent plus particulièrement à la formation de l'ENPQ. Toutefois, quelques-uns se sont penchés

sur la formation collégiale en techniques policières. On s'est intéressé au développement affectif des étudiants (Pauzé, 1989), aux critères d'employabilité (Thomassin, 1991), aux influences des stratégies pédagogiques sur les valeurs et les attitudes des étudiants (Denis, 2005) et plus récemment, à la socialisation professionnelle des aspirants policiers au Québec (Alain, 2004)¹. Malgré la diversité de la recherche, la majorité de ces auteurs s'entendent sur une chose, le manque de littérature scientifique québécoise au sujet de la formation policière collégiale.

De plus, la réalité de la pratique policière a beaucoup évolué au cours des dernières décennies (Beaudoin, 2008). Fondamentalement, le rôle de policier reste le même, mais de nouvelles réalités ont forcé les autorités à revoir les éléments de la formation. Les nouvelles technologies, le pouvoir discrétionnaire, les communautés culturelles et la police communautaire ne sont que quelques exemples de ces catalyseurs de changement. Malgré l'ensemble des modifications à la formation, et d'autres restent encore à venir, les recrues policières sentent encore un écart entre la formation et le terrain (Alain, 2004) et les dirigeants des organisations policières pressent l'ENPQ de revoir ses exigences d'admission et certains éléments de sa formation (Radio-Canada, 2008).

Le métier de policier nécessite énormément d'aptitudes et de techniques pour communiquer, connaître les lois et les règlements ne suffit pas à être un bon policier (Collier, 2001). D'ailleurs, plusieurs éléments reliés à la communication (transmettre de

¹ Étude toujours en cours.

l'information, écouter, établir une relation, etc.) semblent sous-tendre l'ensemble des tâches du policier-patrouilleur, et ce, de l'interception d'un véhicule à la rédaction d'un rapport. La maîtrise des concepts de base de la communication semble donc être primordiale pour l'ensemble des futurs policiers au même titre que le maniement de l'arme à feu ou de la connaissance du Code de la sécurité routière. Aussi, la communication est un comportement que l'on peut apprendre et qui se développe par la pratique (Womack & Finley, 1986). Le programme de techniques policières doit donc s'assurer d'offrir les outils de communication nécessaires aux futurs policiers et s'assurer de la valeur de l'enseignement de cette matière.

Qu'est-ce que la communication policière? Nos policiers sont-ils satisfaits de la formation qu'ils ont reçue au niveau de la communication? Que pouvons-nous faire pour offrir la meilleure formation en communication à nos futurs policiers et policières? Est-ce que les hommes et les femmes ou encore les aspirants et les recrues ont une perception différente de leur formation? Voici les questions qui guident ce mémoire et auxquelles nous tenterons de répondre.

Chapitre 2 : Méthodologie

Le chapitre 2 de ce mémoire décrit la méthodologie utilisée pour réaliser notre étude. En bref, les participants ainsi que les procédures utilisées sont présentées afin de comprendre le déroulement de la démarche utilisée pour créer et valider le modèle de la communication policière.

Participants

Les participants de cette étude se divisent en deux catégories. Premièrement, nous avons rencontré quatre sergents et trois lieutenants dans 4 MRC de la Sûreté du Québec ainsi que dans les corps de police municipaux de Trois-Rivières et de Laval. Ils avaient une moyenne de 10 ans d'expérience et avaient sous leur commandement une équipe de policiers-patrouilleurs. Nous comptons dans cet échantillon une femme et six hommes. La deuxième catégorie de participants regroupe 137 aspirants policiers en formation à l'École nationale de police du Québec (89 hommes, 48 femmes) et 46 recrues policières ayant moins de deux ans d'expérience dans les corps de police (30 hommes, 16 femmes) que nous avons visité pour les entrevues avec les sergents et les lieutenants.

Procédures

La collecte de données se divise en trois phases : la construction du modèle de la communication policière, la validation qualitative de celui-ci et enfin, la validation quantitative à l'aide d'un questionnaire.

PHASE 1 : la construction du modèle de la communication policière

Le modèle de la communication policière étant inexistant nous avons procédé par démarche inductive. Il a été élaboré par une analyse de contenu des tâches du policier-patrouilleur identifiées dans le Rapport d'analyse de la situation de travail proposé par le Ministère de l'Éducation en 2002 (Doré et al., 2002). À titre de rappel, ce rapport présente entre autres un tableau regroupant neuf tâches et opérations relatives au policier-patrouilleur détaillées par 91 sous-tâches. Une fois les doublons éliminés, nous avons pu en ressortir 36 indicateurs qui faisaient référence à la communication et qui pouvaient être catégorisés sous les différents types de communication que la recension des écrits nous a permis d'identifier.

PHASE 2 : la validation qualitative du modèle de la communication policière

Ce modèle a, par la suite, été validé auprès de sergents et lieutenants dans les différents corps de police québécois à l'aide d'une entrevue semi-dirigée. Nous avons choisi de rencontrer ces « experts » puisqu'ils sont à la tête d'une équipe de policiers-patrouilleurs et qu'ils travaillent toujours sur le terrain. Ils sont au fait de la réalité actuelle, cumulent des années importantes d'expérience et travaillent en étroite collaboration avec les recrues. En tant qu'« experts », ils pouvaient donc nous offrir un portrait complet de la communication pour l'exercice du métier de policier.

Afin de recruter ces experts, la sélection des sergents et des lieutenants s'est faite par l'entreprise de la personne responsable de notre demande; commandant, capitaine ou encore responsable de la formation pour chacun des corps de police. Ce dernier a

sélectionné les candidats intéressés à participer à notre étude et nous a mis en contact avec ceux-ci. Nous avons donc ciblé des services de police dans les régions névralgiques au Québec : la Sûreté du Québec (MRC Trois-Rivières, Shawinigan, Drummondville et Maskinongé), Service de police de Trois-Rivières et le Service de police de Laval. À noter que la « variable démographique » est considérée puisque, les grands centres et les régions peuvent avoir des besoins différents, d'où l'importance de ne pas se limiter à un seul corps de police. Nous espérions valider le modèle auprès de 10 à 15 experts, 7 ont pu collaborer à notre étude. Il aurait été possible de contacter à nouveau les organisations policières pour augmenter notre échantillon et respecter nos objectifs, mais après sept entrevues nous considérons avoir atteint un niveau de saturation dans les informations recueillies.

La collecte de données s'est déroulée de novembre 2009 à janvier 2010. Les entrevues ont eu lieu dans les corps de police afin d'accommoder les participants en évitant les déplacements. Nous étions, excepté pour un répondant, sur leur quart de travail. Nous avons utilisé l'entrevue individuelle semi-dirigée. Un guide de préparation à l'entrevue a été remis aux répondants, ce qui permettait une certaine réflexion sur les sujets qui seraient abordés lors de l'entrevue. Celle-ci était construite autour de trois grands thèmes; le modèle de la communication policière proposé que nous vous décrirons plus loin, les forces et faiblesses des recrues policières en terme de communication et la formation policière.

PHASE 3 : L'évaluation quantitative du modèle de communication policière

Une fois le modèle de la communication policière validé par les sergents et lieutenants des différents corps de police, nous avons pu passer à l'étape suivante. Cette troisième et dernière phase consistait à sonder par questionnaire deux groupes cibles, soit les aspirants policiers qui suivent leur formation de 15 semaines à l'ENPQ ainsi qu'un échantillon de policiers provenant des différentes régions du Québec et qui possèdent moins de 2 ans d'expérience. Nous avons donc repris les indicateurs de notre modèle de la communication policière pour construire notre questionnaire (voir l'Annexe A) et nous avons demandé aux aspirants comment ils qualifient la formation qu'ils ont reçue pour chacun ceux-ci. Leur niveau de satisfaction a été mesuré à l'aide d'une échelle de Likert en 7 points de 1 « Pas du tout satisfait » à 7 « Extrêmement satisfait ». Nous les invitions à lire chacun des 37 indicateurs et à évaluer à l'aide de cette échelle à quel point ils étaient satisfaits avec le contenu de l'énoncé. De plus, une question ouverte leur permettait de nous faire part de leurs suggestions sur l'enseignement de cette matière aux futurs policiers. Cette étape de la collecte de données avait donc pour but d'évaluer les besoins en termes d'enseignement de la communication en techniques policières.

Environ 140 participants ont été invités à répondre à notre questionnaire soit les deux premières cohortes du calendrier scolaire 2009-2010 de l'ENPQ qui étaient en formation au moment de notre collecte. Cet échantillon réunit, pour la majorité, les aspirants ayant obtenu les meilleurs résultats scolaires dans l'ensemble des collèges du

Québec qui offrent le programme de techniques policières. La collecte s'est déroulée en une seule rencontre, les 140 aspirants ont été invités dans un amphithéâtre pour répondre au questionnaire après leur avoir résumé le sujet de l'étude et passer en revue les aspects éthiques. À la suite de ces explications, 137 questionnaires ont été remplis.

Finalement, de jeunes recrues policières ont aussi été sondées dans les corps de police que nous avons visités pour les entrevues avec les sergents et les lieutenants. Ces recrues devaient avoir un maximum de deux ans d'expérience. Ayant récemment obtenu leur diplôme de l'école, elles ont toujours en tête les éléments importants de leur formation et pouvaient témoigner des besoins en termes de communication sur le terrain. La collecte de données pour ce groupe s'est déroulée au cours des mois de janvier et février 2010.

Pour sélectionner notre échantillon, nous avons demandé à chacun des services de police visités de nous indiquer le nombre total de recrues dans leur équipe et nous leur avons fait parvenir par la poste le nombre de questionnaires nécessaire pour que chaque recrue puisse le remplir. Afin de maximiser le nombre de répondants, deux régions que nous n'avions pas visitées lors de la deuxième phase de la collecte de données ont été ajoutées, soit Valleyfield et Victoriaville. Cent-cinquante questionnaires ont par la suite été envoyés aux différents postes de police. Une fois ceux-ci remis aux recrues, ils avaient dix jours pour nous les retourner par la poste grâce aux enveloppes affranchies fournies avec chaque questionnaire. Le taux de retour pour ce questionnaire a été de 31%, soit 46 questionnaires.

Chapitre 3 : Résultats et discussion

Compte tenu de la nature de cette enquête, nous avons considéré qu'il était pertinent de fusionner les chapitres résultats et discussion. Cette section se divise donc en trois phases; 1) la validation, 2) les perceptions des aspirants et des recrues policières, et finalement 3) la perception globale de l'enseignement.

PHASE 1 : La validation

Entrevues individuelles avec les sergents et lieutenants

Le premier objectif de cette enquête était de valider notre modèle de la communication policière. Nous avons donc présenté ce dernier aux participants afin de recueillir leur impression. À l'unanimité, ils ont affirmé que notre modèle offrait un portrait communicationnel qui représentait bien la réalité du terrain. Certains ont mentionné le caractère moins essentiel de communiquer l'information liée à la qualité de son équipement et de son véhicule. Ou encore la mention que certains indicateurs s'appliquaient moins au policier-patrouilleur, mais plutôt aux postes gradés. Néanmoins, dans tous les cas, les répondants considéraient qu'il était pertinent de les retrouver dans le modèle de la communication policière.

À noter qu'un indicateur a été abordé par l'ensemble des participants lors de l'entrevue, celui de la qualité du français écrit. Ils s'entendent de façon générale sur le fait que le français écrit est primordial pour la profession de policier et qu'il est important d'en faire la promotion lors de la formation. La rédaction de rapports et de contraventions est une partie intégrante du métier et les experts remarquent une faiblesse importante à ce côté chez les recrues.

PHASE 2 : Les perceptions des aspirants et des recrues policières

Questionnaire auprès des aspirants et des recrues

Confiant d'avoir un modèle de la communication policière complet et représentatif de la réalité du policier-patrouilleur, nous avons ensuite examiné l'influence du genre (hommes par rapport aux femmes) et du type de policiers (aspirants par rapport aux recrues) à l'aide d'analyses de variance pour chacun des indicateurs des différents types de communication. Puisque cette recherche est de type exploratoire; c'est-à-dire que nous cherchions à mieux décrire un phénomène sur lequel très peu de données existent, nous avons choisi d'analyser les données de cette étude à l'aide de plusieurs tests univariés (voir Huberty & Morris, 1988). Compte tenu du nombre de tests effectués, la correction de Bonferroni a été utilisée ($0,05 / 37 = 0.00135$) afin de déterminer si un résultat était significatif ou non. Les détails statistiques sont présentés dans l'Annexe A afin d'alléger le texte.

Le tableau 1 présente les résultats obtenus selon les 37 indicateurs de notre modèle de la communication policière. Nous y retrouvons la moyenne et l'écart type pour chacun d'eux, et ce, pour l'ensemble des participants. Pour chacune des catégories de la communication, nous avons classé les indicateurs en ordre décroissant selon la moyenne. Dans le cas où, il y avait une différence pour la population (Aspirant vs Recrue) nous l'avons indiquée. Lorsque celles-ci sont présentées, cela signifie que la comparaison entre les deux groupes était significative. À noter, aucune différence n'a été trouvée entre les hommes et les femmes ainsi qu'aucune interaction significative entre le

genre et le type de policiers n'a été décelée, et ce, pour l'ensemble des indicateurs de notre modèle

Les grandes tendances

Afin de mieux comprendre les résultats et identifier les points forts et les points faibles de la formation, nous avons classé les catégories de notre modèle de la communication selon la moyenne de satisfaction.

Tableau 1 :

Un portait quantitatif des indicateurs du modèle de la communication policière

	Moyenne	Écart type
Technique		
...au « vous » (respect de l'autorité, respects des personnes âgées).	6,20 A= 5,80 R= 6,33	1,14 1,32 1,05
...en faisant preuve d'écoute lors de mes interactions.	6,03	1,21
...en considérant l'importance du non-verbal lors de mes interactions.	6,01	1,29
...en apprenant à noter l'information associée à mon travail de policier d'une manière pertinente et concise (preuve de voir-dire).	4,92	1,40
...en apprenant à rédiger les différents rapports requis selon la situation rencontrée.	4,48	1,41
...par l'utilisation de l'Internet.	4,05	,79

Relationnel**Interne**

...avec les coéquipiers (équipe de travail).	5,56	1,19
...lors de la planification d'interventions policières.	5,14	1,25
...lors des sessions de débriefage/rassemblements.	4,46	1,52
...avec le répartiteur.	4,36	1,82
...l'information recueillie lors de séances de formation ou de mise à jour aux coéquipiers.	4,34	1,21
...l'information recueillie via la lecture de directives et de communiqués internes aux coéquipiers.	4,28	1,30
...lors d'une rencontre effectuée avec son supérieur.	4,19	1,49
...l'information liée à la qualité de son équipement et de son véhicule.	3,62	1,56
... avec les escouades spécialisées.	3,25	1,51

Externe

...avec une victime d'un acte criminel.	5,47	1,30
...lors d'un témoignage à la cour.	5,15	1,64
...avec les clientèles différenciées (ex : personne ayant un trouble de santé mentale).	5,08	1,43
...lors d'un interrogatoire avec les suspect(e)s.	4,96 R 5,23 A= 4,15	1,57 1,43 1,70
...avec les témoins d'un acte criminel.	4,94	1,30
...l'information associée à des projets en lien avec des citoyens.	4,85	1,28
...lors d'intervention auprès d'une personne ayant des capacités affaiblies.	4,83	1,54

...avec des organismes communautaires.	4,73	1,40
...lors d'une arrestation d'un suspect(e)s.	4,70	1,53
...avec une personne à qui je donne une contravention.	4,59	1,58
... avec les témoins d'une collision automobile.	4,51	1,49
...l'annonce d'un décès.	4,48	1,55
...avec les partenaires tels qu'urgence-santé, pompiers, sécurité civile et les responsables de la ville.	4,41	1,47
...avec le milieu scolaire (étudiants, professeurs, direction).	4,38	1,52
...avec les individus appartenant à des groupes ethniques.	4,36	1,45
... avec les jeunes contrevenants. ²	3,99	1,45
...avec un procureur.	3,92	1,68
...avec des commerçants dans le cadre d'opération de surveillance de la criminalité.	3,90	1,49
...lorsqu'un prévenu est transporté au poste ou au centre de détention.	3,72	1,67
...avec les officiers de liaison.	3,47	1,30
...lorsqu'un prévenu est écroué.	3,23	1,74
	R= 2,91	1,68
	A= 4,17	1,57
...avec les médias.	2,40	1,30

Note : R= Recrues, A=Aspirants. Vous trouverez les détails complets ces analyses dans l'appendice A.

² À noter que du à un problème lors de l'impression des questionnaires destinés aux recrues policières, cet indicateur n'apparaissait plus. Les données que vous retrouvez concernent uniquement les aspirants policiers.

Une première tendance qui se dégage est que l'on constate que les aspirants et ainsi que les recrues perçoivent que l'accent est placé sur des notions telles que : l'utilisation du « vous » (6,2), l'importance d'une bonne écoute (6,03) et le non-verbal (6,01). Ces trois indicateurs que nous avons tous catégorisés dans l'aspect technique de la communication policière ressortent comme chef de file des 37 indicateurs de la communication policière. Nous pouvons aussi y ajouter la communication avec son coéquipier/partenaire (5,56) et l'interaction avec les victimes d'actes criminels (5,47). Bien que nous n'ayons aucune hypothèse de formulé au départ, nous constatons que les résultats obtenus cadrent avec la réalité du milieu policier. D'ailleurs, ce sont tous des aspects très techniques sur lesquels la formation insiste grandement. De plus, la profession policière valorise beaucoup le travail d'équipe où la relation avec son partenaire est très importante.

La deuxième grande tendance qu'il est possible de remarquer est que la moyenne de satisfaction la plus faible revient à la communication avec les médias (2,4), avec les escouades spécialisées (3,25) et relativement à la qualité de l'équipement (3,62). Ces deux derniers ont aussi été mentionnés lors des entrevues comme étant d'importance mineure dans le modèle de la communication policière, il semble donc justifié que la formation collégiale y accorde moins d'importance. Par contre, les relations avec les médias semblent quasi absentes de la formation en techniques policières. Ce résultat s'explique par la spécialisation professionnelle du policier. À sa sortie de l'ENPQ, la recrue policière n'aura reçu aucune formation sur les relations avec les médias, puisque

la majorité des corps de police du Québec ont leur porte-parole qui sera spécialisé dans les relations médiatiques. Souvent, il aura reçu une formation spécifique à cette fonction.

À la lumière de tableau 1, une autre grande tendance se dessine soit celle que la moyenne de la majorité des indicateurs se situe autour du point milieu de notre échelle. Comment peut-on expliquer cette tendance ? L'arrivée de la police communautaire est une piste de réponse. Le policier-patrouilleur a maintenant plus de contact avec les différents milieux, tels que les partenaires, les communautés culturelles ou encore le milieu scolaire. Les patrons communicationnels ont été modifiés et il est probable que cela est engendré un changement de structure à l'intérieur même des corps de police. Ces modifications forcent les policiers à adopter de nouvelles aptitudes à communiquer. Toutefois, ces résultats indiquent, selon nous, qu'un travail supplémentaire d'investigation doit être fait à ce niveau pour expliquer la raison d'être de ces résultats. Par exemple, des groupes de discussion pourraient aider à éclaircir le pourquoi de ces résultats et ainsi confirmer ou infirmer nos pistes de réponse spéculatives.

Les résultats selon la population (Comparaison Aspirant et Recrue)

Seulement quelques-uns des indicateurs permettent de faire une distinction entre les réponses données par les recrues et celles données par les aspirants policiers. Ces résultats sont intéressants parce qu'ils démontrent que les deux groupes sont très similaires. Néanmoins, nous remarquons que trois indicateurs présentant une différence; 1) communiquer lors d'un interrogatoire avec les suspect(e)s (moyenne pour les recrues = 5,23 et moyenne pour les aspirants = 4,15), 2) communiquer lorsqu'un

prévenu est écroulé (moyenne pour les recrues = 2,91 et moyenne pour les aspirants = 4,17), et 3) communiquer au « vous » (moyenne pour les recrues = 6,33 et moyenne pour les aspirants = 5,80). Ces résultats pointent vers l'idée que la formation reçue était peut-être différente entre les deux groupes. Une autre possibilité est que l'expérience des recrues module leur perception de ces trois indicateurs. Le fait de se rappeler de sa formation collégiale peut aussi influencer les réponses des recrues. Ces explications, bien qu'intéressantes, restent néanmoins à être validée lors de recherches futures.

PHASE : 3 Perceptions globales de l'enseignement

Seront présentés, dans cette section, des éléments de discussion et recommandations relativement aux résultats et aux commentaires recueillis lors de la collecte de données. En ce sens, les répondants étaient invités à nous faire part de leurs commentaires généraux relativement à leur formation. Dans cette partie de l'analyse, nous rapporterons les commentaires les plus pertinents émis par les participants de cette étude et nous ferons le lien avec les résultats quantitatifs provenant de notre analyse. D'ailleurs, 53 des 183 participants de notre enquête ont formulé une opinion écrite à ce sujet. Après compilation, nous avons pu regrouper leurs commentaires en sept catégories différentes et le contenu de chacune de ces catégories est présenté dans les lignes qui suivent.

Aspects pédagogiques et structure du programme

De toutes les catégories, c'est la catégorie Aspects pédagogiques et structure du programme qui regroupe le plus de commentaires, soit près du tiers. Les participants

insistent pour la majorité sur le fait que le programme de techniques policières devrait utiliser davantage la mise en pratique de la théorie enseignée et axer la formation précisément sur le travail du policier-patrouilleurs. Certains se sont sentis mal outillés pour affronter la réalité de l'ENPQ, qui place les aspirants dans un monde de simulation qui se rapproche le plus possible de la réalité du terrain. De plus, les participants soulignent qu'il serait primordial de faire une mise à jour constante des notions enseignées dans les cours du programme de techniques policières, il semble que certaines notions ne soient plus à jour et différentes de celles présentées à l'ENPQ. Ces commentaires pourraient s'expliquer par le délai d'attendre entre le collège et l'ENPQ. Plusieurs mois, voire même plusieurs années sépareront la fin du collégial et l'entrée à l'ENPQ vu le nombre de candidats admis chaque année versus le nombre de diplômés (environ 1000 pour 650 retenues par année). D'ailleurs, plusieurs ont souligné ce délai entre la formation collégiale et leur passage à l'ENPQ dans leur commentaire. Cette situation pourrait expliquer que certains sentent un décalage entre la formation collégiale et la formation à l'ENPQ. L'absence de mise en pratique durant plusieurs mois après la fin des études collégiales pourrait provoquer chez certains aspirants ce sentiment d'écart majeur entre les deux institutions.

Finalement, concernant l'enseignement de la communication aux étudiants du programme, les participants ont dressé une liste d'éléments qui, selon eux, devraient se retrouver dans les cours au niveau collégial et sur lesquels nous devrions insister. Ces résultats font écho avec le portrait quantitatif de cette étude dénotant ainsi une cohérence entre ces deux sources d'information. En tête de liste, nous retrouver la communication

tactique, ensuite la communication et communautés culturelles, la gestion de conflit, la codification des communications radio, les relations avec les médias et les explications de base de la communication appliquée au travail du policier-patrouilleur (encodage, décodage, etc.).

Niveau de satisfaction de la formation collégiale en général

Cette catégorie de commentaires ne qualifiait pas spécifiquement leur formation en communication, mais plutôt la formation collégiale de façon générale. Pour la majorité des répondants associés à cette catégorie, on souligne la qualité du collège dans lequel ils ont suivi leur formation et se disent plus que satisfaits. Puis certains, quoique peu nombreux (3), se disent très insatisfaits de leur formation collégiale, allant même jusqu'à remettre en question l'utilité de celle-ci dans la formation policière. À noter que ces derniers sont des aspirants policiers en formation à l'ENPQ et qu'ils n'ont pas l'expérience du terrain. Il serait intéressant de les sonder à nouveau sur la satisfaction de leur formation collégiale dans quelques années, une fois qu'ils auront mis en pratique leurs connaissances acquises durant leur formation dans leur réalité de policier-patrouilleur.

Processus de sélection de nouveaux étudiants dans les collèges

Certains participants croient que les collèges accordent trop d'importance aux résultats scolaires dans le recrutement de leurs nouveaux étudiants et négligent d'autres éléments qui pourtant, selon eux, devraient être priorisés. Les participants soulignent l'importance des entrevues avec les candidats et les tests psychométriques. À noter que

le processus de sélection est différent d'un collège à l'autre, certains, notamment les collèges privés, utilisent déjà de telles méthodes de recrutement pour leurs candidats. De plus, l'École nationale de police du Québec a apporté plusieurs modifications à son processus de sélection, modifications qui sont appliquées depuis l'automne 2010. Deux nouveaux tests ont été ajoutés à ceux déjà existants (test médical, d'aptitude physique et de natation); un test psychométrique de 455 questions qui permet d'évaluer le degré de risque de manifester des comportements incompatibles à la formation policière et un test de jugement situationnel comportant des mises en situation relatives à la profession. Ces tests évalueront certains aspects de leur capacité communicationnelle, mais le but premier n'est pas d'évaluer cet élément. Nous ignorons quelle place est accordée à la communication dans cette évaluation et surtout quel impact l'évaluation de ce critère peut avoir sur le résultat final du test et même d'admission du candidat.

De plus, l'ENPQ a réévalué l'importance des résultats scolaires dans le classement des candidats, qui est maintenant de 50%. Ce vent de changement engendré par l'ENPQ poussera peut-être les collèges qui n'utilisent pas déjà ce genre de techniques à revoir leur processus d'admission. Qui sait peut-être la communication deviendra un critère de sélection ?

Référence à l'actualité

Quelques participants ont fait référence à quelques articles qui ont fait la une au printemps 2009 et qui critiquaient les recrues policières (Le Nouvelliste, 17 mars 2009). Ce sentiment concernant par ces commentaires, ils soulignent l'importance de jeter un

regard critique sur le programme de techniques policières. Le fait que certains participants soulignent cette couverture médiatique confirme l'importance d'aborder les relations avec les médias lors de la formation. Au-delà des commentaires qu'ils ont pu lire ou entendre, nous croyons qu'il serait important que les étudiants de techniques policières soient initiés au fonctionnement des médias et l'image de la police (Giles, Willemyns, Gallois & Anderson, 2007) ou du policier projeté par les médias. De plus, l'arrivée des médias sociaux (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, etc.) et du partage d'information ultra rapide soulèvent plusieurs questionnements et offrent une toute nouvelle perspective aux citoyens. Il est d'autant plus important de sensibiliser les étudiants, et ce, très tôt dans leur formation, à l'impact de ces nouveaux médias et de leur utilisation.

Uniformiser la formation collégiale

Plusieurs participants ont souligné le manque d'uniformité entre les différents collèges qui offrent le programme de techniques policières. Lors de leur formation de 15 semaines à l'ENPQ, les aspirants qui forment les cohortes proviennent de différents collèges et ont l'occasion de constater les différences d'un collège à l'autre. Les collèges ne semblent pas tenus de respecter un cadre bien précis (les cours, les façons de faire, les notions pédagogiques, etc.). Ce n'est pas la première fois qu'un tel constat ressort d'une étude auprès de la population policière, Marc Alain (2004) rapportait le fait que généralement les recrues sont satisfaites de leur formation à l'ENPQ, mais critiquent leur formation collégiale en raison du manque d'uniformité de l'enseignement et à la

pertinence de certains cours. À noter qu'autant les recrues policières que les aspirants, ont fait état de cet élément relativement à leur formation collégiale. Qu'ils soient en formation à l'ENPQ ou policier depuis moins de deux ans, les deux groupes ont ressenti ce manque d'uniformité. Pouvons-nous croire que ce constat s'applique à l'aspect communication de la formation? C'est une possibilité, mais seule la recherche future à ce sujet saura le dire.

Formation à l'École nationale de police du Québec

Plusieurs s'entendent sur le fait que l'élément majeur de leur cheminement pédagogique est leur formation de 15 semaines à l'ENPQ. La mise en pratique et l'expérimentation lors des simulations provoquent un apprentissage et une acquisition des compétences marquante et concrète. Il est important de comprendre que les aspirants vivent 24 heures sur 24, cinq jours par semaine en internat à l'ENPQ. Ce passage obligé pour tous les policiers et policières du Québec sera qualifié par la plupart de « l'expérience d'une vie », il est donc normal que ce passage reste majeur et marquant malgré le fait que cela ne dure que 15 semaines contrairement au programme collégial qui est d'une durée de trois ans. Il est probable qu'ils minimisent l'impact de leur formation collégiale, vu le caractère exceptionnel de leur formation à l'ENPQ. Il serait intéressant d'aborder directement les aspects communicationnels du travail du policier-patrouilleur lors de ces 15 semaines. Que ce soit sous forme de séminaire ou de conférence sur la communication en situation de crise ou encore sur la communication tactique et le judo verbal, nous croyons qu'il serait pertinent que l'ENPQ offre une

formation spécifique à l'intérieur de son cadre pédagogique. Ces formations spécifiques à la communication leur permettraient d'acquérir certaines compétences communicationnelles qui les prépareraient davantage à la réalité du terrain. On pourrait aussi prendre le temps de sensibiliser les étudiants par rapport à la réalité communicationnelle dans le milieu policier. Comme certains sergents nous l'ont mentionné, la police est un milieu où l'on doit respecter la hiérarchie (voir Dedieu, 2011).

Recommandations

Cette recherche nous permet d'amener certaines recommandations relativement à l'enseignement de la communication en techniques policières. Tout d'abord, suite aux entrevues la recommandation majeure est l'importance du français écrit. La promotion d'une bonne qualité de français parlé et écrit lors de la formation collégiale est essentielle. L'informatisation de la rédaction des contraventions et des rapports pourrait aussi réduire le risque d'erreur. Des formulaires prêts à remplir de façon électronique offrirait un encadrement et une uniformité dans les façons de faire. De plus, cela faciliterait probablement les interactions avec le milieu de la justice (avocats et procureurs). L'uniformisation et la diminution d'erreurs liées à la langue pourraient bonifier l'efficacité des policiers et éviter l'acquittement suite à une faute technique ou l'oubli d'éléments particuliers. Bien entendu, le coût de ses équipements serait très important, mais certains corps de police ont débuté cette transition vers les versions électroniques. Il serait intéressant de les sonder sur l'efficacité d'un tel système.

Ensuite, les participants soulignent l'écart ressenti lors de la transition du collégial vers l'ENPQ. La mise en pratique des notions dans le cadre du programme de techniques policières pourrait diminuer ce sentiment d'écart. Bien entendu, le mandat de l'ENPQ demeure l'application des notions enseignées dans un environnement de simulation, mais les institutions collégiales pourraient tout de même intégrer à leur programme plus d'applications pratiques ou encore l'utilisation de support visuel (vidéo, simulations filmées, etc.).

Finalement, le classement des indicateurs selon le degré moyen de satisfaction nous a permis d'identifier les trois éléments sur lesquels les nouveaux diplômés se sentent moins bien outillés. Deux d'entre eux, soit la communication avec les escouades spécialisées et relativement à la qualité de notre équipement, ont déjà été identifiés lors des entrevues comme étant moins importants. Le dernier, qui est la communication avec les médias, semble avoir été oublié. Évidemment, chaque corps de police a une personne, voire même une équipe, responsable des relations avec les médias. Nous considérons tout de même qu'il serait important que les étudiants soient informés, entre autres, sur le type de protocole entourant les relations médias auxquelles ils risquent d'être soumis et le fonctionnement de la « machine médiatique ». De plus, ils devraient être formés sur l'image que la police projette dans les médias ici et ailleurs. Certains aspirants ont fait mention de l'actualité policière dans leur questionnaire, nous pouvons donc en déduire qui se sentent concernés par ce qui est véhiculé dans l'espace public.

L'approche par compétences

On constate à la lecture des résultats et des recommandations possibles une influence d'une vision d'apprentissage par compétences. Que ce soit sur les méthodes pédagogiques ou sur la structure du programme, il semble que les données recueillies nous mènent vers un programme construit et évalué selon l'approche par compétences.

Si le modèle de l'enseignement de la communication en technique policière était construit autour de cette vision, nous pourrions apporter une solution aux possibles lacunes de la formation actuelle. Le modèle de la communication policière proposé dans ce mémoire permet d'élaborer une structure d'enseignement par compétences parce que celui-ci a été construit à partir des tâches jugées essentielles à la pratique de la profession policière.

Un modèle tel que celui-ci permet d'élaborer un cours qui offrirait à ses étudiants un survol complet de la communication policière. Si le Ministère de l'Éducation, l'École nationale de police du Québec et les collèges offrant le programme de techniques policières utilisent un modèle commun afin d'enseigner la communication les faiblesses soulignées telles que le manque d'uniformité dans la formation et l'écart ressentis entre les collèges et l'ENPQ pourraient s'améliorer grandement. De plus, un modèle par compétences partagé entre chacun des acteurs de la formation policière permettrait d'offrir aux aspirants policiers qui font leur entrée à l'ENPQ un examen ou de la documentation sur l'actualisation de leurs compétences en terme communicationnel. Ce

partage uniformisé permettrait donc un renforcement du lien social³ entre les instances concernées. Un modèle élaborant l'ensemble des compétences à acquérir en termes de communication, transposable d'un établissement à l'autre permettrait à toutes les institutions concernées de parler le même langage. Cette option faciliterait les relations et le partage d'information d'une institution à l'autre, mais aussi entre les policiers et policières qui auront tous reçu la même formation. L'utilisation d'un modèle de formation uniformisée s'applique dans ce cas, mais nous pouvons imaginer qu'il s'appliquerait aussi à l'ensemble du programme collégial de Techniques policières.

³ Le lien social est un ensemble de relations sociales qui s'organisent autour de consensus plus ou moins explicites en vue de développer ou de maintenir un minimum de cohérence et de cohésion au sein d'une collectivité. (Corriveau & Laplante, 2001)

Conclusion

Les objectifs de ce mémoire étaient d'élaborer un modèle de la communication policière, de le valider pour ensuite proposer des recommandations sur l'enseignement de la communication en techniques policières. Nous pouvons confirmer qu'un point de vue qualitatif le modèle construit offre, selon les experts interviewés, un portrait de la communication policière correspondant à la réalité du policier-patrouilleur. Ce modèle nous a aussi permis de sonder les recrues policières possédant deux ans et moins d'expérience et les aspirants policiers en formation à l'École nationale de police du Québec concernant leur satisfaction face à leur formation collégiale en terme de communication.

Les analyses ont permis d'identifier les points forts et les points faibles de la formation selon deux groupes de policiers. Trois grandes tendances sont ressorties à la suite de nos analyses. Tout d'abord, nous constatons que la formation collégiale (selon les deux groupes échantillonnés) met principalement l'accent sur l'enseignement de notions techniques de la communication policière, telles que, l'analyse du non verbal, l'utilisation du nous en situation d'interaction ainsi que le travail d'équipe. De plus, nous constatons que les relations avec les médias semblent quasi absentes de la formation en techniques policières; tendance expliquée par la spécialisation professionnelle et la présence de porte-parole dans les organisations policières. Finalement, nous remarquons que la moyenne de la majorité des indicateurs se situe autour du point milieu de notre échelle. Élément que nous ne pouvons expliquer avec certitude, mais nous croyons que l'arrivée de la police communautaire pourrait être une piste de réponses intéressantes.

La collecte de données et l'analyse nous permettent maintenant de proposer certaines recommandations à la suite des résultats obtenus. Premièrement, il est essentiel de faire la promotion d'une bonne qualité de français parlé et écrit lors de la formation collégiale afin de diminuer les lacunes identifiées par les sergents et lieutenants. L'informatisation de la rédaction pourrait être une solution à ce problème. Deuxièmement, un effort tout particulier devrait être fait à l'application pratique des notions enseignées dans les cours de communication, que ce soit par support visuel ou par des mises en situation. Puis, les relations avec les médias devraient être ajoutées au plan de cours. Il est important que les policiers aient une certaine base au point de vue du protocole entourant les relations médias, mais aussi concernant les médias sociaux et l'image de la police dans l'espace public. Enfin, nous recommandons une approche par compétences qui permettrait une uniformité de la formation autant entre les étudiants que les collègues et faciliterait les relations avec l'ENPQ et le Ministère de l'Éducation.

Références

- ALAIN, M. (2004). Étude sur la socialisation professionnelle des policiers québécois: Analyse des données de la première année: Position initiale des aspirants policiers des cohortes 19 à 30. *Police et société: Les cahiers de la recherche en sécurité publique, Volume 2*, Produit par l'École nationale de police du Québec.
- BEAUDOIN, M. (2008). Unir nos efforts pour l'essor de la formation. *L'École aux postes (Le journal de l'École nationale de police du Québec)*, 7(1), p. 2
- BLAKEMORE, J.L., BARLOW, D., PADGETT, D.L. (1995). From the classroom to the community: introducing process in police diversity training. *Police Studies*, 18(1), 71-84.
- CHAPPELL, A.T. (2008). Police academy training : comparing across curricula. *Policing : An international journal of police strategies and management*, 31, 36-56.
- CHEURPRAKOBKIT, S. (2002). *Community policing : training, definition and policy implications*, *Policing : An international journal of police strategies and management*, 25, 709-725.
- COLLIER, P.M. (2001). Valuing intellectual capacity in the police. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14, 437-455.

- CORNETT-DEVITO, M. M., MCGLONE, E.L. (2000). Multicultural communication – Training for law enforcement officers. *Criminal Justice Policy Review*, 11, 234-253.
- CORRIVEAU, R., & LAPLANTE, Y. (2001). *Le jeune dans la tourmente: représentations et fragmentation du lien social*. ACFAS, Université de Montréal.
- DAFT, R. L., & LENGEL, R. H. (1984). Information richness: A new approach to managerial behavior and organization design. *Research in organizational behavior*, 6, 191-233.
- DEDIEU, F. (2011). La course aux belles affaires: professionnalisme et performance du travail de la police judiciaire. Dans F. Barthélémy (Ed), *Sociologie de l'action organisée : Nouvelles études de cas* (pp. 89-110). Bruxelles : de Boeck.
- DENIS, C. (2005). *Travail en équipe et apprentissage collaboratif dans un climat de grande compétitivité, Étude sur les effets d'une stratégie pédagogique fondée sur l'apprentissage collaboratif appliquée à la formation en interculturel*. Cégep de Sherbrooke, Rapport de recherche PAREA.
- DORÉ, H., BRUNELLE, L., FRENETTE, M.C., PARÉ, C., DALCOURT, M.J. (2005) *Rapport d'analyse de la situation de travail: Policière-patrouilleuse et policier-patrouilleur*, Produit par la Direction générale des programmes et du développement du ministère de l'Éducation.

École nationale de police du Québec (2004). *Étude sur la socialisation professionnelle des policiers québécois. Analyse des données de la première année ; Position initiale des aspirants policiers des cohortes 19 à 30*. Rapport de recherche. Nicolet, École nationale de police du Québec.

FLANAGIN, A.J. (2002). The impact of contemporary communication and information technologies on police organizations. Dans H. Giles (Ed.), *Law enforcement, communication and community*. (pp. 85-107). Philadelphia: John Benjamins.

GAUTHIER, M. (2008). *Insertion professionnelle des policiers des générations X et Y: Bilan raisonné de la littérature*. Document produit à la demande de l'École nationale de police du Québec. Disponible sur leur site Internet.

GILES, H., WILLEMYNS, M., GALLOIS, C., & ANDERSON, M. C. (2007). Accommodating a new frontier: The context of law enforcement. Dans K. Fiedler (Ed.), *Social communication* (pp. 129–162). New York: Psychology Press.

GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, Édition Minuit.

GUNDERSON, D.F., & HOPPER, R. (1984). *Communication and law enforcement*, University Press of America.

HUBERTY, C.J. et MORRIS, J.D. 1988, Multivariate analysis versus multiple univariate analyses. *Psychological Bulletin*, 105,302-308.

JABLIN, F.M., & Sussman, L. (1983). Organizational group communication: A review of the literature and model of the process. In H. H. Greenbaum, R. L. Falcione, &

- S. A. Hellweg (Eds.), *Organizational communication: Abstracts, analysis, and overview*, vol. 8: 11-50. Newbury Park, CA: Sage.
- KRIMMEL, J. T. (1996). The performance of college-educated police: A study of self-rated police performance measures. *American journal of police*, 1, 85-96.
- LIU, M. (1997). *Fondements et pratique de la recherche action*. Paris : Édition de l'Harmattan.
- MARION, N. (1998). Police academy training: are we teaching recruits what they need to know? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 21, 54-79.
- MARY BAMBACAS, M. P. (2008). ,Interpersonal communication skills that enhance organisational commitment. *Journal of Communication Management*, 12, 51-72.
- MOREL, P. (2002). *La communication d'entreprise*. Paris: Librairie Vuibert.
- PAUZÉ, E. (1989). *Le développement affectif des étudiants inscrits au programme de techniques policières*. Montréal, Collège d'Ahuntsic
- RICHARD, É., & PACAUD, M.C. (2008). *Perceptions du travail policier: le point de vue d'étudiants en techniques policières*. Rapport de recherche du Programme de recherche et s'expérimentation du réseau privé de l'enseignement collégial (PREP), Publication du Collège Notre-Dame-de-Foy

THOMASSIN, L. (1991). *Étude exploratoire pour le projet de l'employabilité des aspirants policiers : consultation auprès des patrouilleurs et d'officiers sur la qualité d'un policier adapté*. Nicolet, Institut de Police du Québec.

WHALEN, D.J. (2007). *The professional communications toolkit*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

WOMACK, M. et FINLEY, H., 1986, *Communication : A unique signifiance for law enforcement*, Charles C. Thomas Publisher.

Annexes

Annexe A : Un portrait quantitatif des indicateurs du modèle de la communication

Annexe B : Questionnaires utilisés pour la collecte des données

Annexe A

Un portrait quantitatif des indicateurs du modèle de la communication

Tableau : Un portait quantitatif détaillé des indicateurs du modèle de la communication policière

INDICATEURS	TYPE DE POLICIER	H VS F	POPULATION X GENRE
Technique			
...en apprenant à noter l'information associée à mon travail de policier d'une manière pertinente et concise (preuve de voir-dire).	F(1,178)= 0,51 P=0,476	F(1,178)=0,11 P=0,742	F(1,178)=0,78 P=0,380
...en apprenant à rédiger les différents rapports requis selon la situation rencontrée.	F(1,179)=2,67 P=0,104	F(1,179)=0 P=0,997	F(1,179)=0,18 P=0,672
...par l'utilisation de l'Internet.	F(1,178)=1,06 P=0,304	F(1,178)=0,04 P=0,838	F(1,178)=2,44 P=0,129
...au « vous » (respect de l'autorité, respects des personnes âgées).	F(1,178)=19,49 P=0	F(1,178)=0,60 P=0,439	F(1,178)=2,96 P=0,087
...en faisant preuve d'écoute lors de mes interactions.	F(1,179)=9,90 P=0,002	F(1,179)=0 P=0,986	F(1,179)=2,81 P=0,096
...en considérant l'importance du non-verbal lors de mes interactions.	F(1,179)=7,23 P=0,008	F(1,179)=0,04 P=0,840	F(1,179)=2,30 P=0,131
Relationnel			
Interne			
... avec les escouades spécialisées.	F(1,179)= 3,01 P=0,084	F(1,179)=0, 1 P=0,925	F(1,179)=4,071 P=0,045
...l'information liée à la qualité de son équipement et de son véhicule.	F(1,179)=2,27 P=0,133	F(1,179)=4,77 P=0,03	F(1,179)=0,14 P=0,713
...lors des sessions de débriefage/rassemblements.	F(1,179)=1,34 P=0,248	F(1,179)=0,07 P=0,798	F(1,179)=0,01 P=0,93
...lors d'une rencontre effectuée avec son supérieur.	F(1,179)=1,99 P=0,16	F(1,179)=0,74 P=0,392	F(1,179)=1,03 P=0,311
...avec les coéquipiers (équipe de travail).	F(1,179)=,04 P=0,083	F(1,179)=0,19 P=0,665	F(1,179)=0,17 P=0,685

...lors de la planification d'interventions policières.	F(1,179)=0,72 P=0,396	F(1,179)=0,31 P=0,581	F(1,179)=0,72 P=0,396
...l'information recueillie via la lecture de directives et de communiqués internes aux coéquipiers.	F(1,178)=0,37 P=0,545	F(1,178)=0,34 P=0,561	F(1,178)=2,34 P=0,128
...l'information recueillie lors de séances de formation ou de mise à jour aux coéquipiers.	F(1,176)=0,09 P=0,767	F(1,176)=0,32 P=0,575	F(1,176)=2,81 P=0,95
...avec le répartiteur.	F(1,179)=0,32 P=0,571	F(1,179)=0,18 P=0,669	F(1,179)=0,80 P=0,371

Externe

...l'annonce d'un décès.	F(1,179)=0,91 P=0,343	F(1,179)=2,43 P=0,989	F(1,179)=0,30 P=0,186
...avec une personne à qui je donne une contravention.	F(1,179)=0,93 P=0,336	F(1,179)=0 P=0,635	F(1,179)=1,77 P=0,384
...lors d'un interrogatoire avec les suspect(e)s.	F(1,179)=13,69 P=0	F(1,179)=0,84 P=0,362	F(1,179)=1,25 P=0,265
...lors d'une arrestation d'un suspect(e)s.	F(1,179)=0,46 P=0,5	F(1,179)=0 P=0,121	F(1,179)=1,77 P=0,584
...lorsqu'un prévenu est écroué.	F(1,179)=22,18 P=0,00	F(1,179)=4,25 P=0,041	F(1,179)=1,30 P=0,257
...lorsqu'un prévenu est transporté au poste ou au centre de détention.	F(1,179)=9,31 P=0,003	F(1,179)=5,08 P=0,025	F(1,179)=0,026 P=0,873
...lors d'intervention auprès d'une personne ayant des capacités affaiblies.	F(1,179)=1,33 P=0,25	F(1,179)=6,70 P=0,10	F(1,179)=0,03 P=0,874
...avec une victime d'un acte criminel.	F(1,178)=1,36 P=0,245	F(1,178)=0,14 P=0,705	F(1,178)=2,92 P=0,089
...avec les témoins d'un acte criminel.	F(1,179)=1,07 P=0,303	F(1,179)=2,97 P=0,087	F(1,179)=2,05 P=0,154

... avec les témoins d'une collision automobile.	F(1,179)=0,01 P=0,921	F(1,179)=0,01 P=0,942	F(1,179)=0,84 P=0,361
...avec un procureur.	F(1,179)=0,03 P=0,873	F(1,179)=0,52 P=0,474	F(1,179)=4,87 P=0,029
...avec les officiers de liaison.	F(1,178)=0,86 P=0,354	F(1,178)=0,10 P=0,749	F(1,178)=0,70 P=0,403
...lors d'un témoignage à la cour.	F(1,179)=0,09 P=0,764	F(1,179)=0,25 P=0,616	F(1,179)=6,69 P=0,011
...l'information associée à des projets en lien avec des citoyens.	F(1,179)=2,43 P=0,121	F(1,179)=0,47 P=0,496	F(1,179)=1,65 P=0,201
...avec des organismes communautaires.	F(1,179)=1,37 P=0,244	F(1,179)=0,06 P=0,805	F(1,179)=3,395 P=0,067
...avec des commerçants dans le cadre d'opération de surveillance de la criminalité.	F(1,179)=1,01 P=0,316	F(1,179)=0,62 P=0,432	F(1,179)=0,39 P=0,532
...avec les partenaires tels qu'urgence-santé, pompiers, sécurité civile et les responsables de la ville.	F(1,178)=2,23 =0,137	F(1,178)=0,06 P=0,803	F(1,178)=1,78 P=0,184
...avec les individus appartenant à des groupes ethniques.	F(1,178)=5,13 P=0,025	F(1,178)=0,02 P=1,09	F(1,179)=1,09 P=0,29
...avec le milieu scolaire (étudiants, professeurs, direction).	F(1,179)=4,19 P=0,042	F(1,179)=1,15 P=0,285	F(1,179)=1,81 P=0,180
...avec les médias.	F(1,178)=2,96 P=0,09	F(1,178)=3,50 P=0,06	F(1,178)=0,71 P=0,39
...avec les clientèles différenciées (ex : personne ayant un trouble de santé mentale).	F(1,179)=0,65 P=0,509	F(1,179)=0,44 P=0,509	F(1,179)=1,90 P=0,170

Annexe B

Questionnaires utilisés pour la collecte des données

Recrues et aspirants

LETTRE D'INFORMATION

Invitation à participer au projet de recherche sur l'état de la situation en matière de communication dans le domaine de la formation policière.

Fanny Landry,
Département de lettres et communication sociale

Votre participation à cette recherche, qui s'intéresse à la satisfaction des aspirants policiers et des recrues policière à l'égard de leur formation collégiale au niveau de la communication dans différentes sphères du travail de policier, serait grandement appréciée.

Objectifs

Les objectifs de ce projet de recherche sont l'évaluation de la satisfaction des aspirants policiers et des recrues policière à l'égard de leur formation collégiale au niveau de la communication dans différentes sphères du travail de policier. De plus, nous souhaitons proposer des recommandations sur l'enseignement de cette matière dans le cadre du programme collégial en techniques policières. Les renseignements donnés dans cette lettre d'information visent à vous aider à comprendre exactement ce qu'implique votre éventuelle participation à la recherche et à prendre une décision éclairée à ce sujet. Nous vous demandons donc de lire le formulaire de consentement attentivement et de poser toutes les questions que vous souhaitez poser. Vous pouvez prendre tout le temps dont vous avez besoin avant de prendre votre décision.

Tâche

Votre participation à ce projet de recherche consiste à répondre à un questionnaire d'une durée de d'environ 15 minutes.

Risques, inconvénients, inconforts

Aucun risque n'est associé à votre participation. Le temps consacré au projet, soit environ 15 minutes, demeure le seul inconvénient.

Bénéfices

La contribution à l'avancement des connaissances au sujet de l'enseignement de la communication dans le cadre du programme de techniques policières sont les seuls bénéfices directs prévus à votre participation. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

Confidentialité

Les données recueillies par cette étude sont entièrement confidentielles et ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Votre confidentialité sera assurée. Les résultats de la recherche, qui pourront être diffusés sous forme d'articles ou de document synthèse, ne permettront pas d'identifier les participants.

Les données recueillies seront conservées sous clé en la possession du chercheur et les seules personnes qui y auront accès seront Fanny Landry, chercheur principal, et Stéphane Perreault, Directeur de recherche. Elles seront détruites en décembre 2014 et ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans le présent document.

Participation volontaire

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non et de vous retirer en tout temps sans préjudice et sans avoir à fournir d'explications. Le chercheur se réserve aussi la possibilité de retirer un participant en lui fournissant des explications sur cette décision.

Responsable de la recherche

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour toute question concernant ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec Fanny Landry par courriel au landryfa@uqtr.ca ou avec Stéphane Perreault par téléphone au 819-376-5011, poste 3299.

Question ou plainte concernant l'éthique de la recherche

Cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Trois-Rivières et un certificat portant le numéro CER-09-151-06.06 a été émis le 16 octobre 2009.

Pour toute question ou plainte d'ordre éthique concernant cette recherche, vous devez communiquer avec la secrétaire du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières, Mme Martine Tremblay, par téléphone (819) 376-5011, poste 2136 ou par courrier électronique CEREH@uqtr.ca.

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT**Engagement de la chercheuse ou du chercheur**

Moi, Fanny Landry m'engage à procéder à cette étude conformément à toutes les normes éthiques qui s'appliquent aux projets comportant la participation de sujets humains.

Consentement du participant

Je, _____, confirme avoir lu et compris la lettre d'information au sujet du projet sur l'état de la situation en matière de communication dans le domaine de la formation policière. J'ai bien saisi les conditions, les risques et les bienfaits éventuels de ma participation. On a répondu à toutes mes questions à mon entière satisfaction. J'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer ou non à cette recherche. Je comprends que ma participation est entièrement volontaire et que je peux décider de me retirer en tout temps, sans aucun préjudice.

J'accepte donc librement de participer à ce projet de recherche

Participante ou participant, parent ou tuteur :	Chercheuse ou chercheur :
Signature :	Signature :
Nom :	Nom :
Date :	Date :

QUESTIONNAIRE

INFORMATIONS SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

Âge : _____

Sexe : Féminin ☐ Masculin ☐

Dans quelle région travaillez-vous?

Mauricie ☐ Centre-du-Québec ☐ Montréal ☐

Laval ☐ Québec ☐ Autres ☐

Nombre d'années d'expérience en tant que policier(ière) : _____

Collège où vous avez fait votre formation en techniques policières :

SATISFACTION DES RECRUES POLICIÈRES À L'ÉGARD DE LEUR FORMATION COLLÉGIALE AU NIVEAU DE LA COMMUNICATION DANS DIFFÉRENTES SPHÈRES DU TRAVAIL DE POLICIER

Cette enquête s'intéresse à la satisfaction des recrues policières à l'égard de leur **FORMATION COLLÉGIALE** au niveau de la communication dans différentes sphères du travail de policier. Il est important de noter que la satisfaction d'un policier (policière) peut varier selon la situation précisée. Dans les pages qui suivent, plusieurs énoncés concernant la communication policière sont présentés. Lisez chacun des énoncés et évaluez à l'aide de l'échelle de 1 (*pas du tout satisfait-e*) à 7 (*extrêmement satisfait-e*) à quel point vous êtes satisfait-e avec le contenu de l'énoncé. Nous vous prions de coter votre satisfaction honnêtement et spontanément afin d'assurer le succès de cette enquête.

Pensez à votre expérience dans le cadre de votre formation collégiale et S.V.P. encerclez le chiffre qui correspond à votre niveau de satisfaction pour chacun des énoncés suivants.

Pas du tout satisfait-e		Moyennement satisfait-e				Extrêmement satisfait-e	
1	2	3	4	5	6	7	

En général, ma formation collégiale m'a préparé à bien communiquer...

- | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1) | l'annonce d'un décès. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2) | en apprenant à rédiger les différents rapports requis selon la situation rencontrée. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

3)	Pas du tout satisfait-e	Moyennement satisfait -e					Extrêmement satisfait-e
	1	2	3	4	5	6	7

En général, ma formation collégiale m'a préparé à bien communiquer...

4)	avec une personne à qui je donne une contravention.	1	2	3	4	5	6	7
5)	lors de l'arrestation d'un suspect.	1	2	3	4	5	6	7
6)	avec les médias.	1	2	3	4	5	6	7
7)	avec les individus appartenant à des groupes ethniques.	1	2	3	4	5	6	7
8)	lorsqu'un prévenu est transporté au poste ou au centre de détention.	1	2	3	4	5	6	7
9)	avec une personne ayant des capacités affaiblies.	1	2	3	4	5	6	7
10)	avec les témoins d'un acte criminel.	1	2	3	4	5	6	7
11)	avec un procureur.	1	2	3	4	5	6	7
12)	lors d'un témoignage à la cour.	1	2	3	4	5	6	7
13)	avec des organismes communautaires.	1	2	3	4	5	6	7
14)	avec les escouades spécialisées.	1	2	3	4	5	6	7
15)	l'information liée à la qualité de mon équipement et de mon véhicule.	1	2	3	4	5	6	7
16)	avec les coéquipiers de mon équipe de travail.	1	2	3	4	5	6	7
17)	lors de la planification d'interventions policières.	1	2	3	4	5	6	7
18)	l'information recueillie via la lecture de directives et de communiqués internes aux coéquipiers de mon équipe de travail.	1	2	3	4	5	6	7

Pas du tout satisfait-e		Moyennement satisfait -e				Extrêmement satisfait-e	
1	2	3	4	5	6	7	

En général, ma formation collégiale m'a préparé à bien communiquer...

19)	l'information recueillie lors de séances de formation ou de mise de jour aux coéquipiers de mon équipe de travail.	1	2	3	4	5	6	7
20)	l'information associée à des projets en lien avec des citoyens.	1	2	3	4	5	6	7
21)	lorsqu'un prévenu est écroué.	1	2	3	4	5	6	7
22)	avec des commerçants dans le cadre d'opération de surveillance de la criminalité.	1	2	3	4	5	6	7
23)	avec les témoins d'une collision automobile.	1	2	3	4	5	6	7
24)	lors des sessions de débriefage/rassemblements	1	2	3	4	5	6	7
25)	avec les partenaires tels que urgence-santé, pompiers, sécurité civile, et les responsables de la ville.	1	2	3	4	5	6	7
26)	lors d'une rencontre effectuée avec un supérieur.	1	2	3	4	5	6	7
27)	avec le milieu scolaire (étudiants, professeurs, direction).	1	2	3	4	5	6	7
28)	avec une victime d'un acte criminel.	1	2	3	4	5	6	7
29)	avec les clientèles différenciées (par exemple : personne ayant un problème de santé mentale).	1	2	3	4	5	6	7
30)	par l'utilisation de l'Internet.	1	2	3	4	5	6	7
31)	en apprenant à noter l'information associée à mon travail de policier d'une manière pertinente et concise (preuve de voir-dire).	1	2	3	4	5	6	7
32)	lors d'un interrogatoire avec des suspect(e)s.	1	2	3	4	5	6	7
33)	avec les officiers de liaison.	1	2	3	4	5	6	7

LETTRE D'INFORMATION

Invitation à participer au projet de recherche sur l'état de la situation en matière de communication dans le domaine de la formation policière.

Fanny Landry,
Département de lettres et communication sociale

Votre participation à cette recherche, qui s'intéresse à la satisfaction des aspirants policiers et des recrues policière à l'égard de leur formation collégiale au niveau de la communication dans différentes sphères du travail de policier, serait grandement appréciée.

Objectifs

Les objectifs de ce projet de recherche sont l'évaluation de la satisfaction des aspirants policiers et des recrues policière à l'égard de leur formation collégiale au niveau de la communication dans différentes sphères du travail de policier. De plus, nous souhaitons proposer des recommandations sur l'enseignement de cette matière dans le cadre du programme collégial en techniques policières. Les renseignements donnés dans cette lettre d'information visent à vous aider à comprendre exactement ce qu'implique votre éventuelle participation à la recherche et à prendre une décision éclairée à ce sujet. Nous vous demandons donc de lire le formulaire de consentement attentivement et de poser toutes les questions que vous souhaitez poser. Vous pouvez prendre tout le temps dont vous avez besoin avant de prendre votre décision.

Tâche

Votre participation à ce projet de recherche consiste à répondre à un questionnaire d'une durée de d'environ 15 minutes.

Risques, inconvénients, inconforts

Aucun risque n'est associé à votre participation. Le temps consacré au projet, soit environ 15 minutes, demeure le seul inconvénient.

Bénéfices

La contribution à l'avancement des connaissances au sujet de l'enseignement de la communication dans le cadre du programme de techniques policières sont les seuls bénéfices directs prévus à votre participation. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

Confidentialité

Les données recueillies par cette étude sont entièrement confidentielles et ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Votre confidentialité sera assurée. Les résultats de la recherche, qui pourront être diffusés sous forme d'articles ou de document synthèse, ne permettront pas d'identifier les participants.

Les données recueillies seront conservées sous clé en la possession du chercheur et les seules personnes qui y auront accès seront Fanny Landry, chercheur principal, et Stéphane Perreault, Directeur de recherche. Elles seront détruites en décembre 2014 et ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans le présent document.

Participation volontaire

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non et de vous retirer en tout temps sans préjudice et sans avoir à fournir d'explications. Le chercheur se réserve aussi la possibilité de retirer un participant en lui fournissant des explications sur cette décision.

Responsable de la recherche

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour toute question concernant ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec Fanny Landry par courriel au landryfa@uqtr.ca ou avec Stéphane Perreault par téléphone au 819-376-5011, poste 3299.

Question ou plainte concernant l'éthique de la recherche

Cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Trois-Rivières et un certificat portant le numéro CER-09-151-06.06 a été émis le 16 octobre 2009.

Pour toute question ou plainte d'ordre éthique concernant cette recherche, vous devez communiquer avec la secrétaire du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières, Mme Martine Tremblay, par téléphone (819) 376-5011, poste 2136 ou par courrier électronique CEREH@uqtr.ca.

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT**Engagement de la chercheuse ou du chercheur**

Moi, Fanny Landry m'engage à procéder à cette étude conformément à toutes les normes éthiques qui s'appliquent aux projets comportant la participation de sujets humains.

Consentement du participant

Je, _____, confirme avoir lu et compris la lettre d'information au sujet du projet sur l'état de la situation en matière de communication dans le domaine de la formation policière. J'ai bien saisi les conditions, les risques et les bienfaits éventuels de ma participation. On a répondu à toutes mes questions à mon entière satisfaction. J'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer ou non à cette recherche. Je comprends que ma participation est entièrement volontaire et que je peux décider de me retirer en tout temps, sans aucun préjudice.

J'accepte donc librement de participer à ce projet de recherche

Participante ou participant, parent ou tuteur :	Chercheuse ou chercheur :
Signature :	Signature :
Nom :	Nom :
Date :	Date :

QUESTIONNAIRE

INFORMATIONS SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

Âge : _____

Sexe : Féminin ☐ Masculin ☐

Collège où vous avez fait votre formation en techniques policières :

SATISFACTION DES ASPIRANTS POLICIERS À L'ÉGARD DE LEUR FORMATION COLLÉGIALE AU NIVEAU DE LA COMMUNICATION DANS DIFFÉRENTES SPHÈRES DU TRAVAIL DE POLICIER

Cette enquête s'intéresse à la satisfaction des aspirants policiers à l'égard de leur **FORMATION COLLÉGIALE** au niveau de la communication dans différentes sphères du travail de policier. Il est important de noter que la satisfaction d'un aspirant policier peut varier selon la situation précisée. Dans les pages qui suivent, plusieurs énoncés concernant la communication policière sont présentés. Lisez chacun des énoncés et évaluez à l'aide de l'échelle de 1 (*pas du tout satisfait-e*) à 7 (*extrêmement satisfait-e*) à quel point vous êtes satisfait-e avec le contenu de l'énoncé. Nous vous prions de coter votre satisfaction honnêtement et spontanément afin d'assurer le succès de cette enquête.

Pensez à votre expérience dans le cadre de votre formation collégiale et S.V.P. encerclez le chiffre qui correspond à votre niveau de satisfaction pour chacun des énoncés suivants.

Pas du tout satisfait-e		Moyennement satisfait -e			Extrêmement satisfait-e	
1	2	3	4	5	6	7

En général, ma formation collégiale m'a préparé à bien communiquer...

- | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1) | l'annonce d'un décès. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2) | en apprenant à rédiger les différents rapports requis selon la situation rencontrée. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3) | avec les jeunes contrevenants. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Pas du tout satisfait-e		Moyennement satisfait -e				Extrêmement satisfait-e	
1	2	3	4	5	6	7	

En général, ma formation collégiale m'a préparé à bien communiquer...

4)	avec une personne à qui je donne une contravention.	1	2	3	4	5	6	7
5)	lors de l'arrestation d'un suspect.	1	2	3	4	5	6	7
6)	avec les médias.	1	2	3	4	5	6	7
7)	avec les individus appartenant à des groupes ethniques.	1	2	3	4	5	6	7
8)	lorsqu'un prévenu est transporté au poste ou au centre de détention.	1	2	3	4	5	6	7
9)	avec une personne ayant des capacités affaiblies.	1	2	3	4	5	6	7
10)	avec les témoins d'un acte criminel.	1	2	3	4	5	6	7
11)	avec un procureur.	1	2	3	4	5	6	7
12)	lors d'un témoignage à la cour.	1	2	3	4	5	6	7
13)	avec des organismes communautaires.	1	2	3	4	5	6	7
14)	avec les escouades spécialisées.	1	2	3	4	5	6	7
15)	l'information liée à la qualité de mon équipement et de mon véhicule.	1	2	3	4	5	6	7
16)	avec les coéquipiers de mon équipe de travail.	1	2	3	4	5	6	7
17)	lors de la planification d'interventions policières.	1	2	3	4	5	6	7
18)	l'information recueillie via la lecture de directives et de communiqués internes aux coéquipiers de mon équipe de travail.	1	2	3	4	5	6	7
19)	l'information recueillie lors de séances de formation ou de mise de jour aux coéquipiers de mon équipe de travail.	1	2	3	4	5	6	7

Pas du tout satisfait-e		Moyennement satisfait -e				Extrêmement satisfait-e	
1	2	3	4	5	6	7	

En général, ma formation collégiale m'a préparé à bien communiquer...

20)	l'information associée à des projets en lien avec des citoyens.	1	2	3	4	5	6	7
21)	lorsqu'un prévenu est écroué.	1	2	3	4	5	6	7
22)	avec des commerçants dans le cadre d'opération de surveillance de la criminalité.	1	2	3	4	5	6	7
23)	avec les témoins d'une collision automobile.	1	2	3	4	5	6	7
24)	lors des sessions de débriefage/rassemblements	1	2	3	4	5	6	7
25)	avec les partenaires tels que urgence-santé, pompiers, sécurité civile, et les responsables de la ville.	1	2	3	4	5	6	7
26)	lors d'une rencontre effectuée avec un supérieur.	1	2	3	4	5	6	7
27)	avec le milieu scolaire (étudiants, professeurs, direction).	1	2	3	4	5	6	7
28)	avec une victime d'un acte criminel.	1	2	3	4	5	6	7
29)	avec les clientèles différenciées (par exemple : personne ayant un problème de santé mentale).	1	2	3	4	5	6	7
30)	par l'utilisation de l'Internet.	1	2	3	4	5	6	7
31)	en apprenant à noter l'information associée à mon travail de policier d'une manière pertinente et concise (preuve de voir-dire).	1	2	3	4	5	6	7
32)	lors d'un interrogatoire avec des suspect(e)s.	1	2	3	4	5	6	7
33)	avec les officiers de liaison.	1	2	3	4	5	6	7
34)	avec le répartiteur.	1	2	3	4	5	6	7

